

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sektor dunia usaha saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal itu disebabkan karena kebutuhan manusia yang semakin kompleks, maka diperlukan adanya peningkatan mutu kerja dan kualitas sumber daya manusia yang handal dan kreatif agar bisa memenuhi kebutuhan manusia tersebut. Perusahaan baik itu Perusahaan Dagang, Perusahaan Jasa maupun Perusahaan Manufaktur saling bersaing satu sama lain untuk mendapatkan tempat di hati masyarakat melalui produk yang dihasilkannya. Persaingan tersebut dikarenakan teknologi yang semakin maju dan tingkat perekonomian yang semakin berkembang seiring dengan berjalannya waktu. Industri pariwisata saat ini di Indonesia memiliki peran yang besar dalam membantu meningkatkan perekonomian. Peranan tersebut antara lain seperti, peningkatan kesempatan kerja, peningkatan pendapatan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Singgasana Hotel Surabaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan yang berlokasi di Jl. Gunungsari Surabaya. Sebagai salah satu hotel bintang empat di Surabaya, Singgasana Hotel Surabaya tidak hanya menyediakan jasa penginapan saja, tetapi juga menyewakan ruangan-ruangan dengan berbagai ukuran untuk melaksanakan berbagai acara, seperti rapat bisnis, seminar, pernikahan, dan lain-lain.

Industri perhotelan adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan (Sulastiyono, 2006:5). Penjualan merupakan satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan usaha perhotelan. Penjualan adalah bagian dari promosi dan promosi adalah salah satu bagian dari keseluruhan sistem pemasaran (Abdullah dan Tantri, 2016:3). Eksistensi dan kesinambungan hidup industri perhotelan sangat tergantung dari kemampuannya dalam menghasilkan arus kas dari penjualan produk yang dihasilkan, karena dengan adanya penjualan perusahaan mendapatkan pemasukan berupa kas dan dengan keuntungan yang didapat perusahaan dari penjualan tersebut membuat perusahaan mampu bertahan dalam persaingan industri. Umumnya setiap industri perhotelan berusaha untuk mengoptimalkan kegiatan usahanya agar mendapatkan laba yang maksimal, sebagian besar laba yang diperoleh dari hotel tersebut berasal dari transaksi penjualan atas jasa yang diberikan.

Pada umumnya terdapat dua jenis transaksi penjualan yaitu penjualan secara tunai dan penjualan secara kredit. Penjualan tunai adalah penjualan yang dilakukan oleh perusahaan dengan mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga produk terlebih dahulu sebelum produk diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli (Mulyadi, 2013:455). Penjualan secara tunai akan menghasilkan kas bagi hotel yang bisa langsung digunakan untuk berbagai keperluan hotel. Sedangkan

penjualan kredit adalah penjualan yang direalisasikan dengan timbulnya tagihan atau piutang kepada pihak pembeli (Samryn, 2014:250). Penjualan kredit akan menimbulkan piutang bagi hotel yang nantinya akan dilanjutkan dengan proses penagihan piutang kepada pelanggan untuk menerima kas. Pada umumnya hotel meningkatkan transaksi penjualan secara kredit dengan tujuan agar bisa bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Hal ini dikarenakan penjualan secara kredit dapat menarik minat pelanggan dilihat dari segi kebijakan perusahaan terkait dengan penjualan kredit tersebut. Biasanya terdapat potongan atau diskon jika pembayaran dilakukan lebih awal. Penjualan secara kredit diberikan kepada pelanggan yang sudah melakukan perjanjian kerjasama dengan Singgasana Hotel Surabaya. Jangka waktu pembayaran yang diberikan kepada pelanggan untuk melunasi hutangnya berbeda-beda, sesuai dengan kesepakatan pada saat perjanjian kerjasama. Semakin panjang jangka waktu pembayaran semakin kecil diskon yang diberikan kepada pelanggan, sebaliknya jika semakin pendek jangka waktu pembayaran maka akan semakin besar diskon yang diberikan kepada pelanggan.

Penjualan secara kredit melibatkan dua pihak yaitu pihak yang memberi kredit dan pihak yang menerima kredit, dimana akan timbul piutang bagi pihak kreditur dan utang bagi pihak debitur. Piutang dapat timbul karena berbagai sebab, seperti penjualan secara kredit, pemberian pinjaman kepada karyawan, dividen yang belum diterima, bunga yang belum diterima, dan lain sebagainya. Masalah yang dihadapi Singgasana Hotel Surabaya masih ada beberapa pelanggan yang pembayaran hutangnya melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat

menyebabkan terjadinya *Overdue Receivable* atau piutang yang telah lewat jatuh tempo, dalam hal ini manajemen hotel harus aktif dalam melakukan penagihan piutang agar piutang tersebut tidak sampai jatuh tempo dan menghambat kegiatan operasional perusahaan. Masalah penagihan piutang perlu diberikan perhatian khusus, agar resiko yang kemungkinan akan timbul dapat segera dihindari. Terkait hal itu maka diperlukan adanya prosedur yang baik dalam proses penagihan piutang di Singgasana Hotel Surabaya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini diangkat judul **“Prosedur Penagihan Piutang pada Singgasana Hotel Surabaya”**.

## **1.2 Tujuan Studi Lapang**

Untuk mengetahui bagaimana prosedur penagihan piutang di Singgasana Hotel Surabaya.

## **1.3 Manfaat Studi Lapang**

1. Dapat memperdalam pengetahuan penulis tentang prosedur penagihan piutang yang ada di Singgasana Hotel Surabaya.
2. Bagi Singgasana Hotel Surabaya dapat memberikan masukan kepada manajemen yang berguna untuk memperbaiki kebijakan perusahaan terkait prosedur penagihan piutang.

- 3 Bagi pihak lain sebagai bahan acuan yang akan melakukan atau melanjutkan penelitian sesuai dengan judul tugas ini.

#### **1.4 Ruang Lingkup Studi Lapang**

Ruang lingkup studi lapang meliputi pembahasan mengenai prosedur penagihan piutang di Singgasana Hotel Surabaya.

#### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Terdapat beberapa metode pengumpulan data, adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan cara antara lain :

1. Wawancara (Interview)

Sesi tanya jawab yang dilakukan untuk mendapatkan keterangan tentang informasi yang dibutuhkan dari perusahaan secara langsung. Wawancara ini dilakukan dengan karyawan bagian penagihan piutang (*Credit/Account Receivable*) di Singgasana Hotel Surabaya yang berhubungan dengan obyek/masalah yang diteliti dengan tujuan untuk melengkapi data yang diperlukan.

2. Pengamatan (Observasi)

Melakukan pengamatan secara langsung di Singgasana Hotel Surabaya, dilakukan dengan cara melihat serta mengamati obyek penelitian untuk

memperoleh data yang akurat dan mengetahui sistem yang diterapkan oleh perusahaan. Kegiatan observasi dilakukan pada bagian keuangan di Singgasana Hotel Surabaya, dengan cara melakukan observasi pada bagian penagihan piutang (*Credit/Account Receivable*).

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penagihan piutang, yang bertujuan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik. Dokumentasi data berupa *Account Receivable Aging*, *Account Receivable Reminder*, *Bank Transfer*, *Invoice*, *Guest Folio*, *Guarantee Letter (G/L)*, Kwitansi Pembayaran, *Registration Card*, dan dokumen pendukung lainnya.